# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONSERJERÍA DE LOS CENTROS EMPRESARIALES DE FOMENTO SAN SEBASTIÁN

## 1. OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los Servicios de Conserjería de los Centros Empresariales de Fomento de San Sebastián, es decir, Servicios de Atención Presencial a usuarios en los centros de FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, S.A.

Los servicios a prestar en los edificios serán tareas de conserjería y atención presencial con el fin de garantizar un adecuado seguimiento de las instalaciones, los edificios y de los recursos disponibles en los mismos.

La empresa adjudicataria deberá seguir los protocolos estipulados por Fomento para la realización de la atención a los usuarios de los centros, así como la correcta ejecución de las tareas a realizar en los edificios empresariales.

De acuerdo a esto, se requiere la contratación de los servicios de atención a las empresas ubicadas en los centros empresariales de FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN S.A. y tareas de mantenimiento básico (cambio de luminarias, revisión de salas de control de salas, grabación de tarjetas de acceso, etc.), así como la revisión del estado de oficinas, salas de reunión, espacios comunes y exteriores de los diferentes edificios.

Los Centros Empresariales donde se deberán de realizar las tareas objeto de esta contratación, así como las direcciones de los mismos, son los siguientes:

1- Edificio Belartza.
Gurutzegi kalea 14-16-18, 20018 Donostia-San Sebastián.
2- Cemei
C/Portuetxe, 23 A y B, 20.009, San Sebastián
3- Democenter
PªUbarburu 12 20014 Donostia-San Sebastián.
4- Edificio Enertic.
PªUbarburu 39, 20014 Donostia-San Sebastián.
5- Edificio Pi@.
Juan Fermin Gilisagasti kalea 2-4, 20018 Donostia-San Sebastián.
6- Edificio Villa Yeyette.
Pº Zubiaurre 84, 20015 Donostia-San Sebastián.
7- Zentek
Av. Pasajes San Pedro, 19, 20.016

**Horario requerido por centro:**

La empresa adjudicataria deberá atender las labores objeto de esta contratación, en el número de horas semanales a continuación fijado y dentro de los días y horas que se indica como agenda semanal:

| Centro | Horario |
|---|---|
| CEMEI | 8:00-13:30 / 15:30-18:00 (L-V) |
| PI@ | 8:00-13:30 / 15:30-18:00 (L-V) |
| ENERTIC | 8:00-13:30 / 15:30-18:00 (L-V) |
| ZENTEK | 8:00-13:30 / 15:30-18:00 (L-V) |
| VILLA YEYETTE | 08:30 – 13:30 (L,X y V) |
| BELARTZA | 08:30 – 13:30 (M) |
| DEMOCENTER | 08:30 – 13:30 (J) |

A modo orientativo, se estima el siguiente desglose de horas para cada Centro Empresarial de **Servicio de Conserjería**:

- 2.000 horas para edificio Cemei
- 2.000 horas para edificio Pi@
- 2.000 horas para edificio Enertic
- 2.000 horas para edificio Zentek
- 250 horas para Belartza
- 250 horas para Democenter
- 750 horas para Villayeyette

Así mismo, se estiman 500 horas de **Servicio de Conserjería Adicional**, que serán solicitadas bajo demanda y con suficiente tiempo para su gestión por parte de la empresa adjudicataria

A su vez, se prevé que el trabajo solicitado se realice, como mínimo, con el personal que se cita a continuación:

- 1 persona para el Servicio de Conserjería del edificio CEMEI con una jornada de 40 h/semana.
- 1 persona para el Servicio de Conserjería del edificio PI@ con una jornada de 40 h/semana.
- 1 persona para el Servicio de Conserjería del edificio ENERTIC con una jornada de 40 h/semana.
- 1 persona para el Servicio de Conserjería del edificio ZENTEK con una jornada de 40 h/semana.

- 1 persona para el Servicio de Conserjería de los edificios VILLA YEYETTE, BELARTZA y DEMOCENTER con una jornada de 25 h/semana.

**Calendario de trabajo:**

Las labores objeto de este contrato se llevarán a cabo todos los días laborables del año que dure el contrato, a excepción de las siguientes fechas, en las cuales no se prestará Servicio de Conserjería:

- Del 16/08/2021 al 29/08/2021 por vacaciones de verano.

**Tareas a realizar:**

Las tareas se irán ejecutando siguiendo los procedimientos establecidos con FomentoSS objeto de esta contratación y los protocolos establecidos por Fomento. En los horarios de servicio, la empresa adjudicataria procederá a realizar, al menos, las tareas que a continuación se listan sin perjuicio que Fomento pudiera añadir otras de la misma o similar tipología o modificar los protocolos establecidos.

Las tareas serán de la siguiente tipología (en los casos donde haya establecido protocolos se seguirán según se indique en cada caso. Se adjunta como Anexo dichos protocolos):

1. Atención a los usuarios de oficinas según los protocolos establecidos (manejo de sifom: aplicativo facilitado por FSS y protocolos de atención).
2. Recoger incidencias surgidas en las oficinas y trasladarlas a Fomento (a través del medio que se proponga)
3. Informar de las incidencias que surjan en cada edificio.
4. Labores de limpiezas de papeleras o residuos que se hayan depositado de forma indebida en cualquiera de los edificios.
5. Mover y/o trasladar mobiliario de los espacios empresariales.
6. Abrir espacios a las empresas o personal autorizado
7. Mostrar oficinas a las empresas o personal autorizado por Fomento
8. Entrega de oficinas y/o anexos a las nuevas empresas que alquilen un espacio
9. Recoger llaves, anexos y oficinas al finalizar contrato de arrendamiento de empresas en los edificios, y revisar el estado de las oficinas.
10. Visualizar peticiones de visitas en el aplicativo sifom: reserva de salas y visita de oficinas y anotar en el aplicativo fechas de visita y comentarios de los usuarios.
11. Enviar circulares autorizadas y en nombre de Fomento
12. Comprobar regularmente estado de oficinas y espacios comunes de los edificios
13. Revisión y control de suministros de agua, electricidad, gas, telefonía y datos.
14. Comprobar exteriores de los edificios
15. Vigilar tráfico e irregularidades de los edificios
16. Recoger basura depositada en los exteriores de los contenedores y depositarla en los espacios habilitados para ello.
17. Acompañar a las empresas para resolver dudas o problemas que puedan surgir en el proceso de entrada y salida de empresas (inicio y final de contratos).
18. Hacer seguimiento de estado de directorios de web
19. Hacer seguimiento de directorios de edificios.

20. Poner o eliminar directorios de empresas.
21. Anotar, registrar y enviar los consumos de suministros cuando se requiera.
22. Confeccionar parte diario de tareas, con especial atención a plazos, incidencias y resoluciones.
23. Mensualmente preparar informe de resultados (incluyendo los partes diarios anteriores, control horario por persona, bajas, altas, incidencias, control de caja…).
24. Realizar mantenimientos básicos de electricidad, fontanería y albañilería.
25. Recibir y anotar las empresas que hayan acudido a cada centro a realizar trabajos preventivos. Esto se deberá enviar por email a la persona responsable de este lote por parte de Fomento todos los meses.
26. Llevar el control de repuestos del edificio.
27. Otras similares y/o de la misma tipología

De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá asignar a cada centro, una persona de forma concreta para la realización del servicio objeto de esta contratación.

En el caso de ser necesaria su sustitución por el motivo que sea, dicha sustitución deberá de ser comunicada a Fomento con un plazo mínimo de 24 horas siempre que sea una ausencia programada y cuando fuera una ausencia inesperada, lo antes posible, debiendo solicitar el visto bueno por parte de Fomento a la sustitución. Las sustituciones deberán de realizarse por personal que cumpla los requerimientos mínimos exigidos a los titulares de los centros.

La empresa adjudicataria, deberá de realizar el **Servicio de Conserjería** objeto de este contrato, en cada uno de los centros anteriormente indicados y en los horarios definidos. Siempre que sea necesario un **Servicio de Conserjería Adicional**, éste será solicitado con suficiente plazo y deberá de ser cubierto con personal que cumpla los requerimientos mínimos solicitados a los titulares de los centros. Los **Servicio de Conserjería Adicional**, son aquellos que se solicitan bajo demanda, fuera de los horarios anteriormente descritos para cada centro y que serán, siempre en el horario comprendido en una hora antes del comienzo de la jornada establecida para el Centro Empresarial en concreto y dos horas después de su finalización

En todos los casos, se podrá solicitar el traslado de un conserje de un centro de empresas a otro por cualquier motivo sin coste adicional y no considerándose tampoco esto un servicio adicional, si el servicio se encuentra comprendido dentro del horario del centro origen o destino. En estos casos, Fomento se hará cargo del coste del desplazamiento en autobús de línea urbana, previa presentación del ticket relacionado.

Las tareas a realizar en los centros, serán las anteriormente indicadas y se deberán de tener en cuenta en su realización, los protocolos existentes y definidos para cada una de las casuísticas que se pueden dar:

- P1 Protocolo USO DE APLICACTVO SIFOM
- P2 Protocolo VISITAS Oficina locales
- P3 Protocolo Entrada o Salida de Local u Oficina
- P4 Protocolo Contratación eléctrica de Local u Oficina
- P5 Protocolo SEÑALIZACION locales
- P6 Protocolo Salas Reuniones auditorios platós

- P7 Plantilla entrega de llaves tarjetas

En la prestación del objeto del contrato, en relación con las tareas sistemáticas a realizar y la documentación a entregar, la empresa adjudicataria deberá de tener en cuenta lo siguiente:

**A) LABORES DIARIAS**

**-Por parte del personal de Atención:**

1. Revisar diariamente el **aplicativo SIFOM**:
    a. Reservas de **salas** y/o espacios comunes
    b. Reservas de **visitas de oficinas**
    En la Visita de oficinas, el personal de Atención deberá tener en cuenta:
    a. Apertura de espacios a visitar previamente a la hora de llegada de la empresa
    b. Ser amables y correctos
    c. Facilitar una tarjeta de la persona responsable del Servicio por parte de Fomento y entregar un catálogo de centros
    c. Control de todas las Entradas y Salidas de las empresas en las oficinas y / o Locales de los Centros Empresariales, generando el **Informe Control Entradas y Salidas en las oficinas y / o locales de los Centros Empresariales**

2. Revisar diariamente el correo electrónico con indicaciones para:
    a. Asignaciones de plazas de garaje y/o oficinas a las empresas
    b. Incidencias con empresas
    c. Cartelería

**NOTA: LO QUE NO ESTÁ EN SIFOM NI EN UN CORREO DE FOMENTO, NO SE PUEDE AUTORIZAR POR PARTE DEL PERSONAL DE ATENCIÓN, SALVO INDICACIÓN DIRECTA DE PERSONAL DE FOMENTO DE FORMA TELEFÓNICA Y COMO EXCEPCIÓN**

**En relación con las visitas, cualquier empresa del edificio, cliente ya de Fomento, podrá solicitar la visita de otro espacio del edificio y el personal de atención atenderá dicha solicitud, SOLO A NIVEL DE VISITA, NUNCA FACILITANDO LLAVES NI ACCESOS NO CONTROLADOS, NI OCUPACIONES DE ESPACIOS.**

3. Realizar el **Parte Diario** de Tareas con la siguiente información:
    a. Incidencias ocurridas con las empresas y resolución: Visitas de empresas, entradas de empresas, salidas de empresas
    b. Tareas concretas realizadas
    c. Visitas de empresas
    d. Cambios en los horarios
    e. Otras incidencias en el edificio

4. Fichar a la entrada y a la salida del servicio rellanando las **fichas de los controles horarios diarios** de entrada y salida
5. Mantenimiento del Documento Ocupación por Centro: Se ha de tener un documento actualizado de las empresas que hay en el edificio y los espacios que ocupan, así como los espacios vacíos
6. Control de las Llaves por Edificio: Tener un listado actualizado por centro con el control de las llaves y los espacios existentes. Todo conserje que esté en un centro, debe de conocer todos los espacios del mismo y la forma de acceso
7. Orden y Limpieza de las conserjerías: Se deben de mantener las conserjerías ordenadas.

**-Por parte del Responsable de la empresa adjudicataria:**

1. Diariamente el Responsable de la empresa adjudicataria deberá notificar tan pronto como se conozca y, en cualquier caso, con la máxima antelación posible cualquier incidencia en los horarios de atención o en la persona que atiende el servicio, identificando en este caso la persona que lo atenderá en su lugar

**B) LABORES MENSUALES**

**-Por parte del personal de Atención:**

1. La primera semana de cada mes: Envío de copia de los **Partes Diarios** del mes anterior al responsable de la empresa adjudicataria

2. La primera semana de cada mes: Envío de copia de las **Fichas con los controles horarios diarios** del mes anterior al responsable de la empresa adjudicataria.

**-Por parte del Responsable de la empresa adjudicataria:**

1. Entre la primera y segunda semana de cada mes, entrega de **Factura** del mes anterior, anexando:
    a. **Cuadrante Real** realizado por Centro del mes anterior
    b. **Partes Diarios** de cada centro con la información de las visitas, salidas de empresas, cambios de horas de atención y cualquiera otra incidencia detectada.
    c. **Fichas con los controles horarios diarios** de cada trabajador, además de la información relativa a las bajas, altas y otras incidencias

En la última semana de cada mes, entrega del Cuadrante del mes siguiente, **Cuadrante Previsional**

De acuerdo a lo anterior, cabe explicar lo siguiente:

- **Cuadrantes Previsionales:** Planificación de la Ejecución del Servicio de Conserjería, por cada Centro Empresarial en relación con el Personal que se prevé que lo realice y el horario concreto en el que se prevé realizar el servicio. Información que se tiene el mes anterior al del servicio y es una PREVISIÓN de ejecución del servicio y que el interlocutor y responsable del Servicio objeto de este contrato por parte de la empresa adjudicataria, deberá de preparar y enviar a Fomento de forma previa al mes al que se

refiera

- **Partes Diarios:** Relación de Tareas diarias realizadas por el Personal de un Centro, en el que también se indican, las incidencias ocurridas y cualquier hecho que pueda ser de interés para Fomento o para una posible sustitución y que dicho personal, deberá de dejar reflejadas en un documento de forma diaria antes de acabar la jornada y la empresa adjudicataria enviar a Fomento conjuntamente con la facturación para su revisión
- **Informe Control Entradas y Salidas de empresas en las oficinas y / o locales de los Centros Empresariales:** Informe que recogerá todas las entradas y salidas de las empresas de las oficinas y / o locales de los Centros Empresariales, para el control de las bajas de empresas (salidas) y nuevas empresas (entradas) de empresas. Se llevará el control en este informe de los documentos de entrega de llaves, estado de oficina o local y todos aquellos documentos que las empresas faciliten para entregar a Fomento de San Sebastián en la entrada y salida de las oficinas y / o locales de acuerdo a los protocolos relacionados
- **Fichas con los Controles Horarios Diarios:** Información REAL del horario de entrada y salida de cada persona asignada al Servicio en cada Centro Empresarial, que por Ley se ha de recoger por parte de la empresa adjudicataria y de acuerdo a estas prescripciones, se ha de poner a disposición de Fomento de San Sebastián, mediante su envío o acceso a la plataforma que la recoja
- **Cuadrantes Reales:** Ejecución Real del Servicio de Conserjería, por cada Centro Empresarial en relación con el Personal que lo realizó y el horario concreto en el que cual lo realizó y que la empresa adjudicataria deberá de enviar conjuntamente con la facturación a Fomento para su contraste.

Así mismo, en la realización de los servicios objeto de esta contratación, todo el personal deberá asegurar en su lugar de trabajo el Orden y Limpieza de las conserjerías, y cada persona asignada a un centro, será el responsable de su espacio y del centro de referencia, debiendo:

- Mantener ordenadas las conserjerías
- Tener todos los protocolos actualizados y a la vista para su consulta
- Tener un listado actualizado, vivo, por centro con el nombre de las empresas que hay en cada oficina y las oficinas que están vacías: Ocupación por Centro.
- Tener un listado actualizado por centro con el control de las llaves y los espacios existentes. Todo conserje que esté en un centro, debe de conocer todos los espacios del mismo y la forma de acceso

En relación con el personal asignado a cada centro y las posibles sustituciones, se ha de tener en cuenta que la información mínima que ha de conocer es la siguiente:

- Los pliegos técnicos que rigen su trabajo
- Los protocolos del edificio en el que presten el servicio
- El propio edificio.

De acuerdo a esto, en todos los casos, la empresa adjudicataria presentará una evidencia escrita por parte de la empresa y de la persona asignada al centro que vaya a realizar las tareas objeto de este contrato, de la formación e información, entrega de documentación, explicación de la misma y recorrido para familiarización con el edificio, ANTES DE LA REALIZACIÓN DE LAS MISMAS. Esta formación e información, deberá de ser realizada por personal conocedor del servicio y su formación e información deberá de tener trazabilidad hasta Fomento.

Al comienzo de la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria mantendrá una Reunión de Inicio del Servicio, en la que se concretarán todos los términos relativos a la prestación del servicio, horarios, etc, en la que además, se concretarán las personas interlocutoras por ambas partes.

En dicha reunión, además, se podrán revisar y acordar cualquier mejora que pudiera darse, partiendo de la propuesta de la empresa adjudicataria en fase de licitación o de las experiencias previstas.

En esta reunión, Fomento entregará toda la documentación actualizada a la empresa adjudicataria para su actualización en los centros y se acordará una planificación para la formación inicial de mano de Fomento al personal entrante, así como para la resolución de cualquier consulta que pudiera surgir. Como fruto de estas reuniones en los centros entre el personal adscrito a cada centro y Fomento, se deberá dejar evidencia de la formación e información del personal asignado a cada centro, con trazabilidad de la información hasta personal de Fomento.

En San Sebastián a 22 de abril de 2021




Marisol Garmendia Beloqui
Vicepresidente de Fomento de San Sebastián, S.A.